

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

School of Business Management
Program Ganda Manajemen dan Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer dan Ekonomi
Semester Genap 2014/2015

ANALISIS DAN PERANCANGAN E-CRM UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA PLAY DOUGH PRESCHOOL

Tabita Patricya L.Tobing 1401139022

Abstrak

Dalam pengembangannya Play Dough Preschool Jakarta membutuhkan suatu sistem untuk membentuk suatu hubungan yang baik dengan orang tua murid atau dapat dikatakan pelanggannya, sehingga dapat meningkatkan pelayanan pada pelanggan yang berimbas pada peningkatan pendapatan yang diperoleh Play Dough Preschool. Tujuan penelitian ini untuk membangun sebuah sistem e-CRM yang berbasis *website* sehingga dapat mengatasi masalah yang ada dan telah diteliti. Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan *Fact Finding* yaitu dimana data yang diperoleh merupakan hasil wawancara, pengamatan, dokumentasi, observasi, buku dan jurnal dari internet. Analisis yang digunakan adalah lima kekuatan Porter dan analisis SWOT guna mengetahui permasalahan industri dan solusi yang tepat dengan tujuan yang diinginkan. Hasil yang dicapai adalah pengembangan sistem e-CRM yang berbasis *website* untuk menangani pendaftaran murid, pemberian dan penerimaan informasi murid, kritik dan saran orang tua serta penanganan data-data yang menyangkut dengan sekolah. Simpulan, dengan adanya sistem e-CRM yang berbasis *website* permasalahan yang dihadapi dapat terselesaikan dan memberikan kemudahan bagi Play Dough Preschool Jakarta. (T).

Kata Kunci: e-CRM, Analisis e-CRM, Analisa dan Perancangan berbasis Obyek

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

School of Business Management
Double Degree of Information System and Management
Bachelor thesis Computers and Economics
Even Semester 2014/2015

ANALYSIS AND DESIGN OF E-CRM TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT PLAY DOUGH PRESCHOOL

Tabita Patricya L. Tobing 1401139022

Abstract

In its development Play Dough Preschool Jakarta needs a system to establish a good relationship with the parents or it can be said customers, so as to improve service to customers which impact on the increase in income earned Play Dough Preschool. The purpose of this study is to establish a system of e-CRM is web-based so as to overcome the existing problems and has been investigated. This research method is to use the Fact Finding ie where the data obtained is the result of interviews, observation, documentation, observation, books and journals on the internet. The analysis is Porter's five forces and SWOT analysis to determine industry issues and solutions appropriate to the desired destination. The result achieved is the development of e-CRM system based websites to handle enrollment, giving and receiving of information pupil, criticisms and suggestions of parents as well as handling data relating to the school. In conclusion, the presence of e-CRM system that is based website problems encountered can be resolved and provide ease for Play Dough Preschool Jakarta. (T).

Keywords: e-CRM, e-CRM Analysis, Object-oriented analysis and design